# Votre résidence

N°74 | JUIN 2021

WWW.GROUPEVALOPHIS.FR

GroupeValophis


## ENQUÊTE DE SATISFACTION
## SUR LA QUALITÉ DE SERVICE

### ÉDITO

*Chères résidentes, chers résidents,*

*Depuis plus de dix ans, Valophis et le Conseil départemental du Val-de-Marne entretiennent des liens très étroits. Sur l'ensemble du territoire francilien, ce partenariat est unique ! Il a été affirmé et renforcé avec la signature du troisième contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens en janvier dernier. Il permet au groupe Valophis de déployer une politique du logement innovante pour le bien de tous.*

*Grâce à ce partenariat sur plusieurs années, nos équipes poursuivront un programme ambitieux de construction de logements sociaux mais également de réhabilitation des résidences existantes. En complément, nous maintiendrons un accompagnement personnalisé et de qualité des locataires en difficulté.*

*Notre ambition reste la recherche d'un haut niveau de qualité de service pour nos locataires.*
*Un tel engagement ne se décrète pas, il se construit sur le long terme avec l'ensemble de nos partenaires. En 2020, plus de 160 000 sollicitations ont été traitées par les équipes de Valophis. Depuis plusieurs années, ce chiffre augmente et nous devons nous organiser pour mieux vous répondre. C'est dans cet objectif que la direction de Valophis a créé les « Rencontres de la qualité ».*
*À travers cette démarche, les représentants des locataires, les entreprises prestataires, le personnel de Valophis en proximité ou au siège se réunissent pour concevoir et mettre en place un plan d'actions visant à améliorer le traitement des sollicitations pour accroître votre satisfaction, qui reste notre priorité.*

***Abraham Johnson***
*Président de Valophis*

**5 017**
**C'EST LE NOMBRE DE LOCATAIRES**
INTERROGÉS LORS DE L'ENQUÊTE SUR LA QUALITÉ DE SERVICE

DES NOUVELLES DE VALOPHIS

# VOTRE SATISFACTION **SE MAINTIENT**

**Nous remercions en premier lieu les plus de 5000 locataires qui ont accepté de répondre aux questions de notre partenaire AVISO. Cette enquête, menée tous les 3 ans, nous permet de connaître avec précision l'évolution de votre satisfaction sur tous les thèmes de votre vie quotidienne : le logement, la résidence, le quartier, les relations avec les équipes de Valophis, etc.**

En 2020, votre satisfaction globale est de 77%. Dans leur ensemble, les résultats sont très proches de l'enquête menée en 2017. Nous avons réussi à maintenir notre qualité de service et votre satisfaction sur les trois dernières années tout en augmentant le nombre de logements du groupe. Depuis 2017, Valophis a intégré en effet plus de 5000 logements supplémentaires dans son patrimoine.

Nous avons également noté vos remarques sur des thèmes importants comme la sécurité, les incivilités et la propreté. Ils font parties de nos axes de projet. Les réponses apportées à vos sollicitations techniques sont également au cœur de nos préoccupations et les équipes du groupe travaillent actuellement sur des plans d'actions (lire l'encadré « Notre ambition : Partager une véritable culture de la qualité ! »).

## LES RÉSULTATS THÈME PAR THÈME :

### SATISFACTION GLOBALE

### LOGEMENT

| | |
|---|---|
| Logement | 80% |
| Etat et fonctionnement équipements logement | 71% |
| Equipements électriques | 78% |
| Robinetterie | 73% |
| Fenêtres | 73% |
| Sanitaires | 72% |
| Chauffage | 68% |
| Prix du Loyer | 72% |
| Montant des charges | 53% |

### RÉSIDENCES ET CADRE DE VIE

| | |
|---|---|
| Résidence / immeuble | 63% |
| Propreté des parties communes intérieures | 61% |
| Propreté des espaces extérieurs | 62% |
| Fonctionnement équipements parties communes | 73% |
| Fonctionnement de l'ascenseur | 65% |
| Equipement d'accès immeuble | 65% |
| Qualité de vie dans le quartier | 72% |

### RELATIONS LOCATAIRES / SOLLICITATIONS

| | |
|---|---|
| Qualité des travaux (logement) | 78% |
| Traitement du problème signalé | 52% |

### INFORMATION / COMMUNICATION

| | |
|---|---|
| Information / Communication | 75% |

*Source : études réalisées par téléphone par AVISO du 25 août au 21 septembre 2020 sur un échantillon représentatif du patrimoine et de la population logée de 5.017 locataires.*

EN PRATIQUE

## LES QUESTIONS « CONFINEMENT »

Les mesures mises en place avaient pour but de respecter les restrictions sanitaires gouvernementales et de préserver votre santé ainsi que celle du personnel de Valophis tout en maintenant au maximum notre qualité de service.

Vous êtes plus de 70 % à être satisfaits des informations sur les services maintenus.

Plus de 2 locataires sur 3 sont satisfaits de la disponibilité du personnel pendant cette période et de la qualité de service assuré malgré les contraintes pour vos demandes urgentes.

EN ACTION

## NOTRE AMBITION : PARTAGER UNE VÉRITABLE CULTURE DE LA QUALITÉ !

*« Depuis le début de l'année 2021, la direction du groupe Valophis initie une nouvelle démarche d'amélioration du traitement des sollicitations : « Les rencontres de la qualité ». Prestataires, locataires et personnels de Valophis se réunissent et échangent sur les difficultés rencontrées dans le traitement de vos sollicitations.*
*Dès cet été, nous souhaitons harmoniser les bonnes pratiques repérées lors de ces réunions et mettre en place des actions concrètes pour améliorer le traitement de vos demandes. C'est, pour l'ensemble des acteurs de la relation avec les locataires, un enjeu important afin d'améliorer votre niveau de satisfaction »*

**Farid Bouali, directeur général adjoint du groupe Valophis**





ZOOM SUR

## LE NOUVEAU CERFA POUR CHANGER DE LOGEMENT

Votre situation vous amène à devoir changer de logement mais vous souhaitez rester chez Valophis car, comme 77 % des locataires, vous y êtes bien ! Sachez que depuis le début de l'année, le document obligatoire (le cerfa) a changé de format. Vous devez vous rendre sur le site Internet **www.demande-logement-social.gouv.fr** pour obtenir un nouveau numéro. Dès l'obtention de ce numéro, vous devrez le transmettre à votre agence.

À VOTRE ÉCOUTE

## ENGAGEMENT VALOPHIS #7 : CONTRÔLES FRÉQUENTS DE LA PROPRETÉ DE VOTRE RÉSIDENCE ET DES ÉQUIPEMENTS DE VOTRE PARKING

**La propreté des parties communes et des parkings dans les résidences fait l'objet d'une grande attention de votre part. Et c'est bien naturel !**

Alors pour veiller à leur entretien, nous nous engageons à contrôler fréquemment le nettoyage réalisé par les entreprises dans les halls et les escaliers, les ascenseurs et les parkings. Si des désordres sont relevés, les entreprises doivent intervenir impérativement. Pour vous comme pour nous, il est essentiel d'avoir des résidences bien tenues. C'est l'un de nos 15 engagements pour vous satisfaire, faciliter votre quotidien et mériter votre confiance.

EN BREF

### VOTRE DÉCLARATION DE REVENUS EST IMPORTANTE

Il est important chaque année de faire votre déclaration d'impôts. Elle permet d'obtenir votre revenu fiscal et à la Caisse d'Allocations Familiales, de calculer le montant de vos aides. Si vous ne le faites pas, vos allocations et vos prestations risquent d'être suspendues ! De même, si vous ne déclarez pas vos revenus, vous devrez payer le surloyer de solidarité. Vous avez jusqu'au 8 juin déclarer vos revenus sur Internet et jusqu'au 20 mai 23h59 si vous envoyez votre déclaration par courrier.

### ÉPAVES ET VOITURES VENTOUSES, CE QU'IL FAUT SAVOIR !

Les locataires ne sont pas autorisés à laisser un véhicule à l'état d'abandon ou d'épave ni dans les espaces extérieurs, ni dans les parkings souterrains. Les raisons ? Vous empêchez vos voisins de se garer, le véhicule risque d'être vandalisé, volé ou incendié et s'il est mal garé, il peut bloquer le libre accès aux secours en cas d'urgence. À défaut, l'enlèvement sera demandé aux frais du propriétaire du véhicule. (Article 2.3 du règlement intérieur de Valophis Habitat).

### VOS BALCONS NE SONT PAS DES LIEUX DE STOCKAGE !

Il est interdit de déposer ou de suspendre tout objet, linge ou tapis aux fenêtres et balcons. De même d'y entreposer des appareils électroménagers tel que cuisinière, machine à laver… Et si vous aimez fleurir votre balcon, vous devez poser vos jardinières vers l'intérieur, pour éviter des incidents regrettables.

### VOUS RÉGLEZ VOTRE LOYER PAR CHÈQUE ET VOUS AVEZ DÉPASSÉ LE DÉLAI DES 3 JOURS ? LISEZ CE QUI SUIT !

Vous devez envoyer directement votre chèque à l'ordre de la société indiquée sur votre avis d'échéance au **Centre de traitement des chèques Valophis, 75135 Paris Cedex 18.** N'oubliez pas d'inscrire votre numéro de contrat au dos du chèque et de le signer. Exceptionnellement, pendant le confinement vous aviez la possibilité de le déposer à votre gardien. Attention à partir d'octobre 2021, cette disposition va disparaître.

Pour vous faciliter la vie, adoptez le prélèvement automatique ou le règlement par carte bancaire sur votre Espace Locataires. Quel que soit le mode de paiement que vous avez choisi, vous disposez de trois jours pour régler votre loyer après la mise à disposition de votre avis d'échéance.

### SOUS-LOCATION : ATTENTION, DANGER !

Il est tout simplement interdit de sous-louer votre logement social. Cette pratique vous expose à une amende de 9000 € selon l'article L.442-8 du Code de la construction et de l'habitation et à la résiliation de votre bail. Nos équipes sont formées pour repérer les annonces sur les principaux sites Internet de location d'appartements et pour les faire supprimer si besoin.

### BESOIN D'AIDE ? FAITES-VOUS CONSEILLER !

La conseillère sociale est un maillon essentiel de votre agence pour venir en aide aux locataires en difficulté. Après un diagnostic de votre situation, elle vous orientera vers les meilleurs partenaires de Valophis. Elle assurera un suivi et un contact tout au long de vos démarches. N'hésitez pas en parler à votre chargé de gestion locataires.

**CONTACTEZ NOUS !**

- Par téléphone au 01 55 96 55 00
- À partir du site internet www.groupevalophis.fr depuis votre Espace locataire ou avec l'application mobile Valophis

# « LES RÉHABILITATIONS AU SERVICE DE VOTRE QUALITÉ DE VIE

**L'amélioration du confort et de la performance énergétique des logements est un outil essentiel du groupe Valophis pour assurer une qualité et un bien-être aux locataires dans leur logement et leur environnement.**

L'année 2020, malgré le contexte sanitaire, a été une année dynamique en matière de réhabilitation des résidences. Plus de 1 760 familles ont vu démarrer des travaux dans leur logement ou leur résidence. L'investissement du groupe Valophis pour ces chantiers s'élève à près de 74 millions d'Euros.

Entre 2016 et 2020, grâce à ces investissements et aux institutions qui soutiennent cette politique volontariste de rénovation, le groupe Valophis a réhabilité 4 739 logements, soit près de 50% de plus que l'objectif initial. Une performance qui a été possible grâce aux aides et aux subventions accordées par certaines Villes et par les partenaires : l'État, la Région Île-de-France et le Conseil départemental du Val-de-Marne.

## ET POUR LES PROCHAINES ANNÉES ?

La rénovation des logements s'inscrit dans un temps long et les équipes de Valophis sont déjà engagées dans le futur. Entre 2021 et 2026, nous maintenons un objectif ambitieux de 3 200 logements réhabilités avec l'ambition de contribuer à réduire les émissions de carbone et de favoriser les économies d'énergie pour maîtriser les charges. Ces actions bénéficieront d'un budget de 200 millions d'Euros sur cinq ans dont 30% seront pris en charge par le Conseil départemental du Val-de-Marne.

**FRESNES/L'HAY-LÈS-ROSES** (94)
**Vallée aux renards - 410 logements**
Investissement : 14,5 millions d'Euros
Avec le soutien du Conseil Départemental

**FRESNES/L'HAY-LÈS-ROSES** (94)
**Val-de-Bièvre - 100 logements**
Investissement : 6,2 millions d'Euros
Avec le soutien du Conseil Départemental

**CHEVILLY-LARUE** (94)
**Résidences Saussaie / Sorbiers - 1 301 logements**
Investissement : 26,5 millions d'euros
Avec le soutien du Conseil Départemental

**ORLY** (94)
**Pierre au Prêtre - 140 logements**
Investissement : 6,4 millions d'Euros
Avec le soutien de la Région et du Conseil Départemental

**ORLY** (94)
**Résidence Méliès - 54 logements**
Investissement : 6,2 millions d'Euros
Avec le soutien du Conseil Départemental et de la Ville

**ORLY** (94)
**Grand Ensemble (NPNRU)**
**Navigateurs et Aviateurs - 210 logements**
Investissement : 5,6 millions d'Euros
Avec le soutien du Conseil Départemental

**RUNGIS** (94)
**Résidence Grosse Pierre - 69 logements**
Financements en cours
Avec le soutien du Conseil Départemental

**CHARENTON-LE-PONT** (94)
**Résidence Bobillot - 154 logements**
Investissement : 2 millions d'Euros
Avec le soutien du Conseil Départemental et de la Ville

**NOGENT-SUR-MARNE** (94)
**Résidence Vergers du Fort - 227 logements**
Investissement : 1,4 million d'Euros
Avec le soutien du Conseil Départemental

**LE PERREUX-SUR-MARNE** (94)
**Villa Maison Blanche - 43 logements**
Financements en cours

**NOGENT-SUR-MARNE** (94)
**Résidence Joffre - 49 logements**
Investissement : 2,1 millions d'Euros
Avec le soutien de l'État, de la Région et du Conseil Départemental

**CHAMPIGNY-SUR-MARNE** (94)
**Résidence Peupliers - 80 logements**
Investissement : 12,5 millions d'Euros
Avec le soutien du Conseil Départemental et de la Ville

**CHAMPIGNY-SUR-MARNE** (94)
**Résidence Prairial - 212 logements**
Investissement : 41 millions d'Euros
Avec le soutien de la Région, du Conseil Départemental et de la Ville

**SUCY-EN-BRIE** (94)
**Résidence Cité verte - 322 logements**
Investissement : 12 millions d'Euros
Avec le soutien du Conseil Départemental

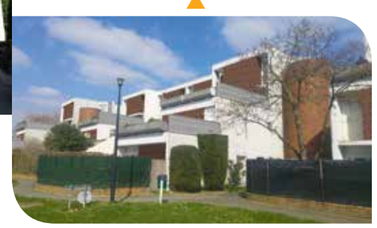
**BONNEUIL-SUR-MARNE** (94)
**Tours Piaf et Jaurès - 235 logements**
Investissement : 9,2 millions d'Euros
Avec le soutien du Conseil Départemental et de l'ANRU

**VILLENEUVE-LE-ROI** (91)
**Barbedienne - 292 logements**
Investissement : 15 millions d'Euros
Avec le soutien du Conseil Départemental

**CHOISY-LE-ROI** (94)
**Résidence Paul Carl Alphonse Brault - 208 logements**
Investissement : 11,5 millions d'Euros
Avec le soutien du Conseil Départemental

**VALENTON** (94)
**Résidence Gros Buisson - 103 logements**
Investissement : 4,3 millions d'euros
Avec le soutien du Conseil Départemental

**VALENTON** (94)
**Résidence Pré l'Arpent - 52 logements**
Investissement : 2,7 millions d'euros
Avec le soutien du Conseil Départemental



**ORLY** (94)
**Max Jacob - 93 logements**
Investissement : 2,7 millions d'Euros
Avec le soutien du Conseil Départemental

RÉHABILITATIONS TERMINÉES
RÉHABILITATIONS EN CHANTIER
RÉHABILITATIONS À VENIR

LES PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

# L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES **POUR PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE**

**La maîtrise des charges est un sujet important pour Valophis car il permet de vous apporter un confort dans votre logement tout en maintenant votre pouvoir d'achat.**

Les consommations d'eau, de gaz et d'électricité pèsent lourd en effet dans le budget des ménages.
C'est pourquoi, depuis 2013, le groupe organise des accompagnements énergétiques, en partenariat avec des associations spécialisées. Sur la base du volontariat, des familles acceptent des visites à domicile, réalisées par un référent avec qui elles analysent leurs consommations et leurs habitudes de vie afin de bénéficier de conseils pour faire diminuer leurs factures.

**>> EN 2020, PRÈS DE 100 MÉNAGES ONT PARTICIPÉ À CE DISPOSITIF.**

SOCIÉTÉ

## LA PROTECTION DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES

**Le soutien aux locataires en difficulté est une des missions majeures de Valophis.**

Depuis quelques années, le groupe déploie des dispositifs d'aide, notamment aux femmes victimes de violences, à travers des partenariats avec des associations spécialisées, pour faciliter l'hébergement d'urgence. Afin de poursuivre dans cette voie, Valophis s'est engagé à soutenir le dispositif de protection et de mise à l'abri de femmes victimes de violences. Le groupe va ainsi mettre à la disposition des associations partenaires, ciblées par le Département du Val-de-Marne, 20 logements relais par an, pendant les cinq prochaines années.

TRANSPORT

## LA PROMOTION DE L'UTILISATION DU VÉLO

**Favoriser l'utilisation du vélo dans nos déplacements quotidiens, tout le monde est pour.**

Mais comment fait-on pour le garer quand on habite en appartement ? Cette question fréquente a permis de faire émerger, dans le cadre d'un appel à projets conduit par le Conseil départemental du Val-de-Marne et soutenu financièrement par la Région Île-de-France, un vaste projet d'installation de boxs individuels sécurisés.
Placés au pied des résidences, ces box très pratiques et faciles d'accès, répondent à cette préoccupation. En 2020, ce sont ainsi 46 box qui ont été installés.

**>>Pour aller plus loin, le groupe a réaménagé un local collectif de 20 places à Nogent-sur-Marne et à Limeil-Brévannes.**
La collaboration avec le Département du Val-de-Marne, se poursuit pour le déploiement de 200 nouveaux stationnements pour vélos.

ENVIRONNEMENT

## LE DÉVELOPPEMENT DES JARDINS COLLECTIFS

**Même si la majorité des résidences du groupe se situent dans un environnement très urbain, de nombreux locataires ont envie d'un petit jardin où faire pousser des fruits, des légumes ou encore des fleurs.**

Cette tendance a depuis longtemps été favorisée par Valophis qui a mis en place une équipe chargée du développement et de l'animation des 26 jardins entretenus par 380 jardiniers-locataires que comptait le groupe en 2020.

D'ici à cinq ans, le groupe Valophis, avec le soutien du Département du Val-de-Marne, s'est engagé à créer 14 jardins supplémentaires, portant leur nombre total à 40... et les jardiniers qui vont avec ! En parallèle, des actions de sensibilisation au compostage individuel et collectif seront organisées afin de développer des habitudes éco-responsables.

## CHAMPS-SUR-MARNE (77)

**JARDINS ET LUMIÈRES**

**À proximité du futur métro (lignes 15 et 16)**
Du 2 au 4 pièces
À partir de 162 100 € (lot C06)*
Parking inclus
Espace de vente : Rond-point des Pyramides à Champs-sur-Marne

## CRÉTEIL (94)

**LIGNES SUD**

**À deux pas du métro "Créteil-Université"**
Du 3 au 4 pièces
À partir de 255 900 € (lot B003)*
Parking inclus
Espace de vente : 9 route de Choisy à Créteil

## SERRIS (77)

**L'AUTHENTIC**

**En plein cœur du Val d'Europe**
Du 2 au 5 pièces
À partir de 219 000 € (lot D103)*
Parking inclus
Espace de vente : Angle du cours du Danube et de la Méridienne à Serris

## MAROLLES-EN-BRIE (94)

**CŒUR DE VILLAGE**

**Dans un environnement privilégié**
Du 2 au 5 pièces
À partir de 189 700 € (lot C01)*
Parking inclus
Espace de vente : Rond-point de Gros-Bois à Marolles

**Sous conditions et sous réserve de disponibilité.*

**Découvrez les futurs lancements à FRESNES, CHEVILLY LARUE et MAISONS-ALFORT ainsi que l'ensemble des programmes en cours sur www.expansiel-promotion.fr ou contactez-nous au 0800 710 810 (Appel gratuit depuis un poste fixe)**

Publication du groupe Valophis à destination de tous ses locataires • Directeur de la publication : Patrice Bergougnoux. Rédacteur en chef : Ariane Revol-Briard. Rédacteur : Guillaume Waille. Photos : Groupe Valophis, Mehrak. Conception : Thalamus. Réalisation : I. Viénot. Impression : Point44. ISSN : 1769-311X.